



Article Info/Makale Bilgisi

✓Received/Geliş:07.02.2021 ✓Accepted/Kabul:30.07.2021

DOI:10.30794/pausbed.876137

Araştırma Makalesi/ Research Article

Çakmak, F. (2022). "Yapısal Sermayenin İşletme Performansına Etkisinde Örgütsel Çevikliğin Aracılık Rolü", *Pamukkale Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, Sayı 43, Denizli, ss. 171-184.

YAPISAL SERMAYENİN İŞLETME PERFORMANSINA ETKİSİNDE ÖRGÜTSEL ÇEVİKLİĞİN ARACILIK ROLÜ

Faruk ÇAKMAK*

Öz

Bu çalışmanın amacı; yapısal sermaye, örgütsel çeviklik ve işletme performansı değişkenleri arasındaki ilişkileri incelemektir. Araştırmanın ana sorgusu; örgütsel çevikliğin yapısal sermaye ve işletme performansı arasındaki ilişkide aracılık rolüne sahip olduğu üzerine temellendirilmiştir. Araştırma verileri, Türkiye’de hizmet sektöründe İstanbul, Bursa, Erzurum ve Erzincan illerinde faaliyet gösteren bir işletmenin 676 çalışanına yapılan çevrimiçi anket sonucunda elde edilmiştir. Veri analizinde kademeli olarak SPSS 22 ve AMOS programlarından yararlanılmıştır. Araştırma bulgularına göre; örgütsel çevikliğin yapısal sermaye ve işletme performansı arasındaki ilişkide aracılık rolüne sahip olduğu belirlenmiştir. Ayrıca araştırmanın diğer hipotezlerini oluşturan ve değişkenler arasındaki direkt ilişkileri içeren önermeler desteklenmiştir. Araştırma sonuçları üzerinden sektör yöneticilerine ve gelecekte yapılacak çalışmalara önerilerde bulunulmuştur.

Anahtar kelimeler: *Yapısal Sermaye, Örgütsel Çeviklik, İşletme Performansı.*

THE MEDIATING ROLE OF ORGANIZATIONAL AGILITY IN THE EFFECT OF STRUCTURAL CAPITAL ON BUSINESS PERFORMANCE

Abstract

The aim of this study is to examine the relationships between structural capital, organizational agility and business performance variables. The main query of the research is based on the fact that organizational agility has a mediating role in the relationship between structural capital and business performance. Research data was obtained with the online survey from a company's 676 employees operating in the service sector in Istanbul, Bursa, Erzurum and Erzincan province, in Turkey. SPSS 22 and AMOS programs were gradually used in data analysis. According to the research findings; It has been determined that organizational agility has a mediating role in the relationship between structural capital and business performance. In addition, propositions that constitute the other hypotheses of the research and contain direct relationships between variables were supported. According to the research findings, recommendations were made to the sector managers and future studies.

Keywords: *Structural Capital, Organizational Agility, Organizational Performance.*

*Gebze Teknik Üniversitesi, İşletme Fakültesi, İşletme Bölümü, KOCAELİ.
e-posta:farukcakmaktr@gmail.com (<https://orcid.org/0000-0001-8291-9659>)

GİRİŞ

Endüstri toplumundan bilgi toplumuna geçiş süreciyle birlikte, bilgi kavramı önemini arttırarak kurumların en hayati varlıkları haline gelmiştir. Endüstri devriminde bilgi arka planda olup fiziksel sermaye ön plandayken şimdi ise, işletme yönetiminde bilginin merkezde konumlandığı entelektüel sermaye yönetimi kavramı gelişmiştir. Entelektüel sermaye; genel çerçevede insan, müşteri ve yapısal sermaye kavramlarını ve bu kavramların faaliyet alanlarını konu almaktadır. İşletmeler rekabetçi pazar koşullarında hayatta kalmak ve bunun ötesinde rakiplerinden pozitif manada ayrılıp fark oluşturmak için, entelektüel sermaye bileşenlerini birbirleriyle bütünleşmiş biçimde uçtan uca yönetmek zorundadırlar. Bu yönetimi başarabilen kurumlar, entelektüel sermayeyi etkili yönetip iç (çalışan ve hissedarlar) ve dış paydaşlar (müşteri, tedarikçi, çözüm ortakları, toplum vs.) nezdinde memnuniyet sağlamaktadırlar (Demir ve Demirel, 2011).

Entelektüel sermayenin üç önemli unsurundan biri olan yapısal sermaye, kurumların bilgi alt yapısını oluşturmaktadır. Bu altyapı içerisine; kurumun süreç envanteri, sahip olduğu yazılım ve donanım gibi varlıklar girmektedir (Ertaş ve Coşkun, 2005). Yapısal sermayeyi etkin biçimde yapılandıran işletmeler, aynı zamanda insan sermayesi seviyelerini de geliştirmektedirler. Bunun tam tersi yaklaşımda, insan sermayesi yapısal sermayeyi geliştiren önemli bir öğedir (Yılmaz vd., 2005). Diğer taraftan yapısal sermaye düzeyinin yüksek olması, işletmelerin örgütsel çeviklik reflekslerini arttırmaktadır. Örgütsel çeviklik bir kurumda, esneklikten çok daha kapsamlı bir işleve sahiptir. Çeviklik; hızla değişen, belirsiz, karmaşık ve muğlak bir iş ekosisteminde, değişen müşteri talep, beklenti ve şikâyetlerine optimum kaynak planlaması kapsamında, kaliteli ve hızlı bir şekilde dönüş yapabilmektir (Vokurka ve Flidner, 1998).

Yapısal sermaye ve örgütsel çeviklik bileşenlerinde sağlanacak olası iyileşmeler, işletme performansı ve müşteri memnuniyeti hedeflerine olumlu yansımaktadır (Chen, 2008). Bu araştırmanın sorunsalı; günümüz işletmelerinin gündeminde olan entelektüel sermayenin unsurlarından yapısal sermaye, örgütsel çeviklik ve işletme performansı olguları arasındaki ilişkileri incelemektir. Bunun yanı sıra, yapısal sermayenin işletme performansına etkisinde örgütsel çeviklik değişkeninin aracılık rolüne sahip olup olmadığı, araştırmanın ana hipotezidir. Çalışmanın ilk bölümünde sırasıyla; yapısal sermaye, örgütsel çeviklik ve işletme performansı konularıyla ilgili literatür destekli bilgiler verilmiştir. Çalışmanın uygulama aşaması; İstanbul, Bursa, Erzurum ve Erzincan illerinde faaliyet gösteren hizmet sektörü çalışanlarını içermekte olup, araştırmaya konu değişkenlerin analizleri bu bölümde gerçekleştirilmiştir. Araştırmanın önemi; yapısal sermaye, örgütsel çeviklik ve işletme performansı değişkenleri arasında direkt ve aracılık etkilerini hizmet sektöründe ortaya çıkarması olup, sonuç bölümünde araştırma bulguları üzerinden sektör profesyonelleri ve karar vericilerine önerilerde bulunulmuştur.

1. LİTERATÜR İNCELEMESİ

1.1. Yapısal Sermaye

Yapısal sermaye, entelektüel sermayenin en temel yapı taşıdır. İnsan sermayesi ve müşteri sermayesi başta olmak üzere, diğer sermaye türleri yapısal sermaye temeli üzerinden yapılandırılırlar (Nordström ve Ridderstrale, 2000). Yapısal sermayenin iyi seviyede olmadığı bir işletmede, insan sermayesi ve müşteri sermayesi bileşenlerinden istenilir seviyede verim almak güçtür. Bundan dolayı yapısal sermaye bir işletmenin sermaye iskeletini oluşturmaktadır (Kurşunmaden, 2009). Bilgi ve iletişim teknolojileri başta olmak üzere yazılım sistemleri, bilgi sistemleri, model ve yöntemler, kurum markası ve imajı, işletmenin sahip olduğu süreç altyapısı (prosedür, usul esas, talimat, iş akışları vs.), yapısal sermayenin temel bileşenleri arasındadır. İnsan faktörü dışında kalan ve çalışanların olası işten ayrılma durumlarında dahi etkisini sürdüren bilgi bütünü, yapısal sermaye olarak tanımlanmaktadır. (Pablos, 2002). Bu bilgi kapsamına; kurumun sahip oldukları süreçler, patentler, yazılım ve donanımlar girmekte olup, tüm bu bileşenler kurumsal hafızanın oluşum ve gelişiminde katalizör görevi görmektedirler.

İşletmede yürütülen işlerin kişiye bağımlı olmadan belli bir sistematik içinde yönetilmesi kurumsal hafıza ekosistemini oluşturmaktadır. Bir işletmenin kurumsal hafızası ne kadar iyi seviyede ise, kurumsallık seviyesi de o denli olgun seviyededir. Yapısal sermaye bu noktada, işletme içinde dolaşan bilginin kayıt altına alınıp uçtan uca yönetilmesine imkan vererek, işletmelerin kurumsallık süreçlerine katkı sağlamaktadır (Uzay ve Savaş, 2003).

Kurumsal hafızayı tesis etmenin en önemli yolu, kurum içindeki bilgi akışının kayıt altına alınmasıdır. Manuel yürütülen ve yönetilen bilginin kalitesini ve tutarlığını garanti altına almak oldukça zordur. Manuel yönetilen süreçler belli bir süre sonra işletmede bilgi asimetrisine yol açmaktadır (Bontis, 1998). Böyle bir durumda herhangi bir bölüm ya da çalışandaki bir bilgi, bir başkasıyla örtüşmeyecektir ki bu durum, kurumsal hafızanın oluşumunda en büyük engellerden biridir. İşletmede bilgi simetrisini sağlamak; tüm birim, pozisyon, unvan bazında hizalamanın anahtarı olup, öncelikle bilgiyi kayıt altına almaktan geçmektedir. Teknolojinin hayatımıza girmesiyle birlikte, hemen hemen her alan ve sektörde otomasyona geçilerek bilgi kayıt altına alınmaya başlanmıştır. Hatta bulunduğumuz noktada kayıt edilen bilgiler yapay zeka, makine öğrenmesi, veri madenciliği gibi disiplinlerle işlenip katma değerli bilgi haline getirilmeye başlanmıştır. Tüm bu çaba ve işlemler, kurumların yapısal sermaye olgunluk seviyelerine pozitif manada etki etmektedir (Büyükozan, 2002).

1.2. Örgütsel Çeviklik

Geleneksel yönetim yaklaşımının hakim olduğu endüstri devriminde, işletmelerin büyüklükleri nicel verilerle değerlendirilmekteydi. Bu verilerin arasında; çalışan sayısı, ciro, makine ve teçhizat sayısı, gayrimenkul adedi gibi parametreler bulunmaktaydı. Endüstri devrimi ve dolayısıyla endüstri toplumundan bilgi toplumuna geçiş sürecinde, bilginin dolayısıyla da entelektüel sermaye konseptinin önemini arttırmasıyla birlikte, artık işletme büyüklükleri ölçümlenirken sadece nicel verilere değil, nitel verilere de önem verilmektedir. Hatta bazı durumlarda nitel verinin nicel veri önüne geçtiği söylenilebilir. Bu duruma örnek olarak, insan kaynakları uygulamalarından biri olan yetenek yönetimi stratejileri kapsamında, artık çalışan sayısından ziyade çalışanın niteliğinin yani yetkinliğinin öne çıkması gösterilebilir. İşletmeler endüstri devrimindeki konjonktürden farklı olarak, elindeki kaynakla maksimum çıktıya ulaşmayı hedeflemektedirler. Bu amacı gerçekleştirmek için sayıca az, ancak yetkinlik olarak iyi durumda olan çalışanları istihdam etmeye gayret etmektedirler. Tam da bu noktada nitelikli insan faktörüne ilaveten, işletmeleri rakiplerinden farklılaştıran etmenlerden bir diğeri olan örgütsel çeviklik kavramı gündeme gelmektedir (Karahana ve Yılmaz, 2010).

Örgütsel çeviklik, genel olarak işletmenin tahmin edilemeyen ya da öngörülmesi güç değişim ve gelişimlere, hızlı ve yerinde reaksiyon gösterebilme refleksidir. Günümüzde değişim ekosistemi VUCA dünyası olarak tanımlanmaktadır. Bu dünyanın kaygınlık, belirsizlik/karasızlık, karmaşıklık ve muğlaklık olmak üzere dört boyutu bulunmaktadır. İşletmeler gerek iç (çalışanlar, hissedarlar) gerekse de dış (müşteriler, tedarikçileri çözüm ortakları, rakipler vs.) paydaşlar ilgili süreçlerin sürekli ve kesintisiz bir şekilde değiştiği bir ortamda, örgütsel çeviklik altyapılarıyla ancak bu değişime istenilir seviyede cevap verebilirler. Örgütsel çeviklik potansiyeline sahip olmayan işletmeler, rekabetçi piyasada rakiplerinden pozitif manada ayrılıp rekabet avantajı sağlamak bir yana, buldukları sektörde mevcudiyetlerini sürdürme, yani hayatta kalma noktasında dahi zorluklarla karşılaşmaktadırlar. Örgütsel çeviklik refleksine sahip olmayan işletmeler, şirket içi ve dışında yaşanan gelişmeleri doğru okumak ve bu gelişmelere karşı reaksiyon vermek konusunda zorlanmaktadırlar (Kasap ve Peker, 2009).

Örgütsel çeviklikte içinde bulunulan durumu iyi okuyup analiz edebilme yetkinliği bulunmaktadır. Dolayısıyla çeviklik yaklaşımı, bir problemin olduktan sonrası süreçteki atılması gereken adımlardan ziyade, problemin oluşumunu engelleyecek sistematığı ortaya çıkarmaya odaklanır. Buradan hareketle, örgütsel çevikliğin reaktif bir tutum yerine proaktif bir yaklaşım üzerine temellendiği rahatlıkla söylenilebilir. Örgütsel çevikliğin başarılı olmasında işletmenin istihdam ettiği insan sermayesi ve bu sermayenin çeviklik bakış açısına sahip olması son derece etkilidir. Örgütsel çevikliği uygulayacak hedef kitle çalışanlardır. Dolayısıyla çalışanların öncelikle çevikliğin ne olduğunu bilmesi, bu konuda farkındalığın ötesinde bir uzmanlığa sahip olması ve kurum içinde yerine getirdikleri iş tanımını çerçevesinde çeviklik yaklaşımıyla hareket etmeleri çok önemlidir (Baki, 2003).

1.3. İşletme Performansı

Bugünün rekabetçi ortamında hemen hemen tüm şirketlerin ana amacı; kar elde ederek sağlam finansallara sahip olmaktır. Hatta kamu hizmeti görmenin temel amaç olarak konumlandığı kamu kurumlarında dahi artık kar elde etmek, öncelikli hedefler arasına girmiştir. Dolayısıyla bu açıdan kamu sektörü de özel sektöre yakınsamaya başlamıştır. Bir işletmenin hedeflediği kara ve finansallara ulaşması, çalışanlarının sergileyeceği performansla yakından ilintilidir. İstihdam ettiği çalışanlardan optimum manada performans elde eden, çalışanların yetkinliklerinden maksimum seviyede yararlanan işletmeler, hedeflerine ulaşmada avantaj kazanacakları gibi, sektörde de rakiplerine üstünlük kurmada öne geçeceklerdir (Çelik ve Çıra, 2013).

İşletme performansı; kabaca bir kurumun önceden belirlediği hedeflere ne ölçüde ulaştığını göstermektedir. Daha detaylı bir bakış açısına göre işletme performansı; kurumun müşterinin talep, şikayet ve önerilerine hangi çeviklik ve kalitede cevap verebildiği, sahip olduğu insan sermayesi başta olmak üzere, kaynaklarını ne ölçüde optimum kullandığı ve değişime ne kadar uyum sağlayabildiği reflekslerinin birleşimidir. Her ne kadar işletme performansına etki eden çok disiplinli bir yapı olsa da, bu yapı içerisinde başarıyı en çok etkileyen faktör, insan faktörü yani çalışanlardır. Yetkin bir insan kaynağına sahip olmayan kurumlar, insan dışı parametrelerde ne kadar iyi olurlarsa olsunlar, hedefledikleri performansa ve finansallara ulaşmada zorluk yaşayacaklardır (Yaraloğlu, 2001).

Geleneksel işletme yönetimi yöntemlerinde, işletme performansı ölçülürken ağırlıklı olarak finansal ölçütler kullanılmıştır. Bununla birlikte, bilginin ve bilgiye toplumsal kavramının önemini arttırmasıyla birlikte bu yaklaşım yerini, daha karmaşık disiplinler arası bir ölçüm metoduna bırakmıştır. Entelektüel sermaye kavramının ortaya çıkışıyla ön plana çıkan insan sermayesi kavramı, insanla yani çalışanla ilgili performans metriklerini ortaya çıkarmıştır (Emrem, 2002). Günümüzde insan sermayesi seviyesini arttırmaya yönelik adımlar kapsamında, uçtan uca yönetim çerçevesinde insan kaynakları uygulamalarına (işe alım, eğitim ve gelişim, yetenek yönetimi ve kariyer yönetimi süreçleri, ücret yönetimi, kaynak planlama, çalışma ilişkileri, iş sağlığı güvenliği hizmetleri vs.) yoğunlaşan işletme karar vericileri, hedef belirleme dönemlerinde bu uygulamalarla ilgili performans göstergelerine önem vermeye başlamışlardır (Sarıaltın, 2003). İşletme hedef karnelerinde artık sadece finansallarla (faaliyet sonrası öncesi ve sonrası kar, nakit akış performansı, bilanço olgunluğu, UFRS'ye uygunluk vs.) ilgili veriler bulunmamakta, aynı zamanda örgütsel bağlılık, iş gücü devir hızı, yöneticilerin liderlik performansları, yeteneği elde tutma oranları gibi insan kaynakları merkezli hedefler de yer almaktadır. Bu durum işletmelerin performans değerlendirme sürecinde, paradigma değişikliği noktasında zamanla yaşanan değişimi açıkça göstermektedir (Ağca, 2005).

2. DEĞİŞKENLER ARASINDAKİ İLİŞKİLERİN TESPİTİ VE HİPOTEZLERİN GELİŞTİRİLMESİ

2.1. Yapısal Sermaye ve İşveren Performansı Arasındaki İlişki

Yapısal sermaye işletmeye özgü olup, işletmeden işletmeye farklılık göstermektedir. Buradan hareketle yapısal sermayeyle işletme performansı arasındaki ilişkinin de kurum bazında farklılaşabileceği söylenebilir. Bu konuda literatürde yapılan araştırmalar incelendiğinde sonuçlarla ilgili genel tespit; yapısal sermayenin işletme performansına pozitif yönde etki ettiği üzerinedir. İşletme yöneticileri tarafından yapısal sermayeyi iyileştirme çerçevesinde atılacak adımlar, aynı zamanda işletme performansı seviyesini de yükseltecektir. Benzer şekilde yapısal sermaye seviyesinde meydana gelebilecek bir gerileme, işletmenin performans verilerine de olumsuz yansıtacaktır (Kurgun ve Akdağ, 2013).

Hizmet ve üretim sektörlerinde çalışan MBA öğrencilerinin hedef kitle olarak konumlandırıldığı bir araştırma modelinde, entelektüel sermaye bileşenleri olan insan, yapısal ve müşteri sermayesi bileşenleriyle işletme performansı arasındaki ilişkiler incelenmiştir. Araştırma sonuçlarına göre entelektüel sermaye bileşenleri arasında pozitif bir ilişki olduğu, aynı şekilde bu bileşenlerin işletme performansına olumlu manada etki ettiği ortaya çıkmıştır. Daha detayda, araştırma bulguları sonucunda yapısal sermayenin işletme performansını pozitif yönde etkilediği bulunmuştur (Bontis vd., 2000). Pena (2002) tarafından icra edilen ve İspanya'da faaliyetlerini sürdüren 114 kurumun anket aşamasında faydalandığı konuyla ilişkili başka bir çalışmada, işletme performansının yapısal sermaye tarafından olumlu yönde etkilendiği tespit edilmiştir. Bu açıklamalar çerçevesinde, yapısal sermaye ve işletme performansı arasındaki hipotez aşağıdaki şekilde ifade edilebilir.

H1: Yapısal sermaye işletme performansına pozitif yönde etki etmektedir.

2.2. Yapısal Sermaye ve Örgütsel Çeviklik Arasındaki İlişki

Entelektüel sermaye bileşenlerinden olan yapısal sermaye seviyesinin kurum içerisinde artması, insan sermayesi seviyesinin de artması anlamına gelmektedir (Kanıbir, 2004). Yapısal sermaye bir yaklaşıma göre, insan sermayesiyle ilgili altyapıyı oluşturmaktadır. Bu altyapının içinde bulunan işletme süreçleri, yazılım ve donanım alt yapılarıyla insan sermayesi seviyesi yükseltilebilmektedir. İnsan sermayesinde sağlanan artış ise; zincirleme etkiyle

örgütsel çeviklik boyutunu beslemektedir. Örgütsel çevikliği en önemli yapı taşlarından biri, insan sermayesinin de en temel bileşenlerinden biri olan, yetkin ve nitelikli çalışanlardır. Örgütsel çevikliğin iyi seviyelerde olması; işletmenin ne kadar iyi süreç alt yapısına ve insan kaynağına sahip olmasıyla yakından ilintilidir. Bu tespitlere örnek olarak Ustasüleyman (2008) yaptığı araştırmada, örgütsel çevikliğin yapısal sermaye tarafından etkilendiğini belirlemiştir. Bu açıklamalar ışığında, araştırmamızın ikinci hipotezi aşağıdaki gibi tanımlanabilir.

H2: Yapısal sermaye örgütsel çevikliğe pozitif yönde etki etmektedir.

2.3. Örgütsel Çeviklik ve İşveren Performansı Arasındaki İlişki

Örgütsel çeviklik değişimin, belirsizliğin, karmaşıklığın ve muğlaklığın olduğu VUCA dünyasında işletmelere avantaj kazandırdığı gibi, işletme performansına da olumlu yönde etki etmektedir. Uluslararası saygın danışmanlık şirketlerinden biri olan McKinsey'in örgütsel çeviklik ve işletme performans verilerini de içeren bir raporda, her iki değişken arasında pozitif bir ilişki olduğu vurgulanmıştır. Rapor çıktılarına göre, örgütsel çeviklik seviyesi yüksek olan kurumlarda işletme performansı metrikleri de yüksek çıkmaktadır. Raporda işletme performansı metrikleri arasında öne çıkarılan parametreler; gelir ve kar seviyesindeki artış, müşteri memnuniyeti, sadakati ve bağlılığıyla pazara yayılabilme gücü gelmektedir (McKinsey, 2006). Örgütsel çeviklik ve işletme performansı ilişkisiyle ilgili literatürde yer alan ve Ateş vd. (2019), Küçükkanca vd. (2006) tarafından yerine getirilen diğer çalışmalarda sonuçlar da, McKinsey'in raporundaki çıktılarla uyumluluk göstermektedir. Bu tespitlerden hareketle, örgütsel çeviklik ve işletme performansı arasındaki ilişki aşağıdaki hipotezle tanımlanabilir.

H3: Örgütsel çeviklik işletme performansına pozitif yönde etki etmektedir.

2.4. Örgütsel Çevikliğin Yapısal Sermaye ve İşveren Performansı Arasındaki İlişkideki Aracılık Rolü

Entelektüel sermaye ve çeviklik konularının önem kazanmasıyla birlikte, son on beş yılda bu alanda yapılan çalışmaların sayısı oldukça artmıştır. Entelektüel sermayeyle ilgili araştırmalar bilgi toplumuna geçiş süreciyle birlikte hızlanırken, örgütsel çeviklik ile ilgili çalışmalar ise; özellikle teknoloji merkezli değişime ayak uydurma gereksinimiyle ortaya çıkmıştır. Çeviklik kavramının çıkış noktası her ne kadar teknoloji süreçleriyle ilişkili olsa da, zamanla bu alanda deneyimlenerek süreç haline getirilen uygulamalar, insan kaynakları ve yönetim alanları olmak üzere diğer disiplinlere de sızmıştır. Artık çeviklik yaklaşımı sadece teknoloji disiplini bünyesinde yer alan yazılım geliştirme süreçlerinde uygulanmamakta, aynı zamanda insan kaynakları yoğun olmakla birlikte tüm yönetim süreçlerine uyarlanmaktadır. Hatta örgütsel çeviklik konusunda olgunluk seviyesinde bulunan işletmeler, çeviklik kavramını şirketin değerleri içerisinde adresleyerek tüm çalışanlarınca sahiplenilmesini sağlamaya çalışmaktadır (Welle, 2014).

Entelektüel sermaye ve örgütsel çeviklik konularıyla ilgili literatürde çalışmalara rastlansa da, bu iki değişkene ilaveten işletme performansını da içerecek şekilde araştırmayı modelleyen çalışmalara az rastlanmaktadır. Bu çalışmalardan biri olan Sağır ve Gönülölmez (2019) tarafından yapılan çalışmada, her üç değişken de araştırmaya modelinde konumlanmıştır. Araştırma Konya'da gerçekleştirilmiş olup hedef kitle olarak 500 ve üzeri çalışan sayısına sahip kurumlardaki çalışanlar baz alınmıştır. Uygulama aşamasında, toplamda 4500 kişilik çalışanın yer aldığı havuza yapılan anket uygulama süreciyle veriler toplanmıştır. Araştırma bulgularına göre; yapısal sermaye ve işletme performansı ilişkisinde örgütsel çevikliğin aracılık etkisine sahip olduğu ortaya çıkmıştır (Sağır ve Gönülölmez, 2019). Buna göre araştırma modelinde, örgütsel çevikliğin yapısal sermaye ve işletme performansı ilişkisinde aracılık etkisine ilişkin hipotez aşağıdaki şekilde tanımlanabilir.

H4: Örgütsel çeviklik, yapısal sermaye ve işletme performansı ilişkisinde aracılık etkisine sahiptir.

3. ARAŞTIRMA YÖNTEMİ

3.1. Örneklem

Araştırmamızın ana kümesini hizmet sektöründe faaliyet gösteren ve 5000 üzeri çalışana sahip bir işletme oluşturmaktadır. Araştırma anketi İstanbul, Bursa, Erzurum ve Erzincan illerindeki çalışanlara açılmış olup, çalışanlarla ilgili demografik veriler Tablo 1'de özetlenmektedir.

Tablo 1: Demografik Özellikler

Değişken	Frekans	Yüzde
Cinsiyet		
Erkek	317	47%
Kadın	359	53%
Medeni Durum		
Bekar	411	61%
Evli	265	39%
Yaş		
0-3 yıl	292	43%
4-7 yıl	223	33%
8 yıl ve üzeri	161	24%
Eğitim Düzeyi		
Lise	209	31%
Lisans	423	63%
Yüksek Lisans	44	7%
Çalışma Süresi (Kıdem)		
22-28 yaş	345	51%
29-35 yaş	239	35%
36 yaş ve üzeri	92	14%
Çalışılan Lokasyon		
İstanbul	218	32%
Bursa	178	26%
Erzurum	148	22%
Erzincan	132	20%

3.2. Veri Toplama Aracı ve Ölçek

Veri toplama aracı olarak çoktan seçmeli anket formundan yararlanılmış olup, anket tasarımında 5'li Likert ölçeği kullanılmıştır. Ölçekteki seçenekler “tamamıyla katılmıyorum (1)” seçeneğiyle “tamamıyla katılıyorum (5)” seçeneği arasında sıralanmıştır. Araştırma anketi; demografik özelliklerle ilgili sorular, yapısal sermaye bileşenleri soruları, örgütsel çeviklik soruları ve işletme performansı soruları olmak üzere, dört bölümden oluşmaktadır. Demografik özellikler; cinsiyet, medeni durum, yaş, çalışma süresi, eğitim düzeyi ve çalışılan lokasyon değişkenlerinden oluşmaktadır. Araştırmaya ait anket 9.12.2019 ve 27.12.2019 tarihleri arasında gerçekleştirildiğinden, etik kurulu onayı süreci uygulanmamıştır.

Yapısal sermaye ölçeğiyle ilgili, Chen (2012)'in yaptığı araştırmadaki ölçekten yararlanılmıştır. Örgütsel çeviklik ölçeğinde; Navarro vd. (2016)'nın çalışmalarında kullandığı ölçekten faydalanılmıştır. Son ölçek olan işletme performansı ile ilgili ise, Eren (2007) tarafından oluşturulan ölçek kullanılmıştır. Bu ölçekte finansal ve finansal olmayan metrikler bulunmakta olup; karlılık, yeni ürün ve hizmet sayısı, müşteri memnuniyeti ve pazar payındaki artış parametreleri temel performans göstergeleri arasındadır. Genel olarak değerlendirildiğinde ölçekte; yapısal sermayeden 12 ifade, örgütsel çeviklikle ilgili 8 ve işletme performansı ile ilgili 18 ifade yer almaktadır. Bu durumda ankette, demografik değişkenlerle (6 ifade) birlikte toplam 44 ifade yer almaktadır.

Anketle ilgili ölçek geliştirildikten sonra, tasarım ve tutarlılık alanlarında kontrol yapmak amacıyla; deneyimli sektör yöneticileri ve akademik uzmanlardan oluşan 22 kişilik bir örnekleme sorular sorularak sonuçlar analiz edilmiştir. Elde edilen sonuçlar üzerinden sonuçların tutarlı olduğu anlaşıldığından, anket ölçeğinin olduğu gibi kullanılmasına karar verilmiştir.

4. ANALİZ ve BULGULAR

4.1. Ölçeklere İlişkin Güvenirlik Analizi

Araştırmada güvenilirlik analizi kapsamında; yapısal sermaye, örgütsel çeviklik ve işletme performansı ölçeklerine, SPSS'te ayrı ayrı güvenilirlik analizi uygulanmıştır. Güvenirlik ölçütü olarak içsel tutarlılığın test edilmesinde en çok kullanılan yöntem olan Cronbach Alpha kullanılmıştır. Cronbach Alpha; 0 ile 1 arasında bir değer almakla birlikte, bire yaklaştıkça ölçeğin güvenirliliği de artmaktadır. Ölçeklere ait Cronbach Alpha değerleri incelendiğinde; yapısal sermaye ölçeği için ($\alpha=0,951$), örgütsel çeviklik ölçeği için ($\alpha=0,932$) ve işletme performansı ölçeği için ($\alpha=0,944$) olarak gerçekleşmiş olup, bu değerler araştırma modeline ait ölçeklerin güvenirliliklerinin yeterli seviyede olduğuna işaret etmektedir (Tavakol ve Dennick, 2011).

4.2. Açımlayıcı Faktör Analizi

Yapısal sermaye, örgütsel çeviklik ve işletme performansı ölçeklerinin yapı geçerliliğini test etmek üzere ölçeklere önce açımlayıcı faktör analizi, daha sonra ise doğrulayıcı faktör analizi uygulanmıştır. Açımlayıcı faktör analizi kapsamında öncelikle temel bileşenler (principal component) analizi yapılarak faktör yükleri birbirine yakın olan ya da birden fazla faktörde yer alma eğilimi gösteren ifadelerin olması durumunda "varimax" eksen döndürmesi tekniğine başvurulmuştur. Öz değerlerin (eigenvalues) 1'den büyük olması durumunda faktörlerin oluşması sağlanmıştır. Ölçeklerin faktör analizine uygunluğunu, örneklem büyüklüğünün yeterliliğini ve verilerin normal dağılımda olup olmadığını saptamak amacıyla; Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) ve Bartlett test analizlerinden yararlanılmıştır.

Faktör analizi sonucunda yapısal sermaye değişkeni için KMO örneklem yeterliliği değeri (0,911), örgütsel çeviklik değişkeni için KMO örneklem yeterliliği değeri (0,943) ve son olarak işletme performansı değişkeni için KMO örneklem yeterliliği değeri (0,924) olarak gerçekleşmiştir. Benzer şekilde her üç ölçeğin Bartlett testi anlamlılık düzeyi (0,000) olarak çıkmış olup bu sonuç; tüm ölçeklerin örneklem büyüklüğünün faktör analizi için yeterliliğine işaret etmektedir. Ölçeklerin faktör sayılarını bulmamızı sağlayan açıklanan varyans değerlerine bakıldığında ise; yapısal sermaye, örgütsel çeviklik ve işletme performansı için bu değerler sırasıyla: % 64,22, % 71,19 ve % 79,28 olarak gerçekleşmiş olup, her üç ölçek % 50 eşik değeri geçmiş bulunmaktadır.

Tüm ölçekler için KMO, Bartlett testi anlamlılık düzeyleri ve açıklanan varyans değerleri hesaplanıp kabul edilebilirlik durumları literatürdeki eşik değerlere göre kontrol edildikten sonra, faktör analizi kapsamında faktör analiz tablosu incelemesine geçilebilir. Bu tablonun incelenmesi sonucunda; yapısal sermaye, örgütsel çeviklik ve işletme performansı anketlerine ait ifadelerde bazı değişiklikler yapılmıştır. Faktör analiz tablosunda gerçekleştirilen dokuz iterasyon sonucunda tüm ölçeklere ait birer faktör olmak üzere, toplamda üç faktörlü bir ölçek oluşmuştur. Faktör ifadeleriyle ilgili olarak ise; iyi bir faktör kombinasyonu elde etmek için yapılan aşamalı analizler sonucu, bazı ifadeler modelden çıkartılıp model her defasında tekrar çalıştırılmıştır. Dokuzuncu iterasyon sonrasında, yapısal sermayeden iki ifade, örgütsel çeviklikten bir ifade ve işletme performansından ise beş ifade ölçekten çıkartılmıştır. Tablo 2, ölçeklere ait nihai patern matris tablosunu özetlemektedir.

Tablo 2: Ölçeklere Ait Açımlayıcı Faktör Analizi Sonuçları

İfade	Yapısal Sermaye	Örgütsel Çeviklik	İşletme Performansı
y1	0,767		
y2	0,679		
y3	0,872		
y4	0,654		
y6	0,707		
y7	0,692		
y8	0,678		
y10	0,563		
y11	0,648		

y12	0,634		
o1		0,656	
o2		0,551	
o3		0,703	
o4		0,684	
o6		0,707	
o7		0,531	
o8		0,754	
p1			0,574
p2			0,657
p3			0,578
p5			0,607
p6			0,509
p7			0,711
p9			0,613
p10			0,615
p11			0,717
p13			0,619
p14			0,721
p15			0,723
p16			0,625

4.3. Doğrulayıcı Faktör Analizi

Açımlayıcı faktör analizini SPSS'te uyguladıktan sonra, yapısal sermaye, örgütsel çeviklik ve işletme performansı ölçeklerine AMOS'ta doğrulayıcı faktör analizi uygulanmış olup, uyum iyiliği değerleri Tablo 3'te listelenmiştir. Doğrulayıcı faktör analizi, açımlayıcı faktör analizi ile belirlenemeyen gözlenen değişkenler (örneğin test puanları veya derecelendirmeleri) ile gizli değişkenler veya faktörler arasındaki ilişkileri incelemesi bakımından daha sağlıklı bir yöntem olarak kabul edilmektedir. Bu yöntemde hangi ifadenin hangi faktör yüküne ait olduğu tespit edilmektedir (Jackson ve Gillaspay, 2009). Bundan dolayı bu çalışmada doğrulayıcı faktör analizi, ölçek yapı geçerliliğini test etmek için ve bir manada açımlayıcı faktör analizinin olası eksiklerini tamamlamak için gerçekleştirilmiştir.

Tablo 3: Ölçeklere İlişkin Uyum İyiliği Değerleri

Faktör/Uyum İndeksleri	χ^2/df	RMSEA	CFI	GFI	NNFI	TLI
Yapısal Sermaye	3,21	0,061	0,945	0,969	0,972	0,927
Örgütsel Çeviklik	3,48	0,045	0,957	0,913	0,976	0,983
İşletme Performansı	2,55	0,043	0,955	0,920	0,988	0,956

4.4. Korelasyon, Yapı Geçerliliği ve Güvenilirlik Analizi Sonuçları

Araştırmaya dahil edilen değişkenlerin yapı geçerliliği ve korelasyon değerlerine yönelik bulgular Tablo 4'de listelenmektedir.

Tablo 4: Korelasyon, Yapı Geçerliliği ve Güvenilirlik Sonuçları

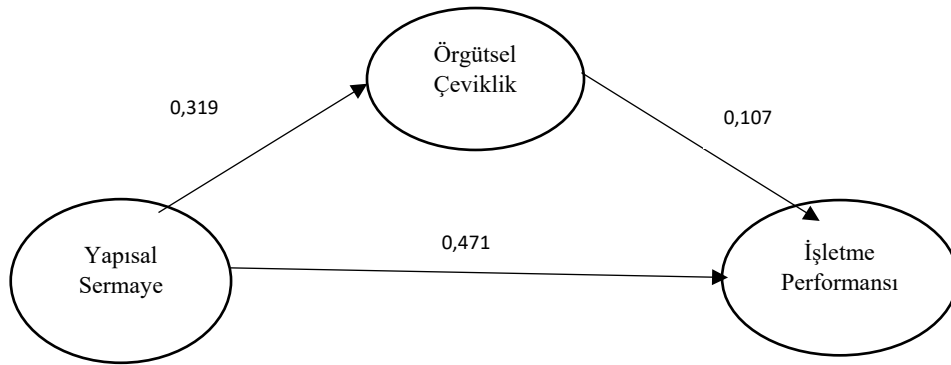
Değişkenler		1	2	3
Yapısal Sermaye	1	(0,77)		
Örgütsel Çeviklik	2	0,70**	(0,72)	
İşletme Performansı	3	0,67**	0,71**	(0,69)
Ayıklanmış Ortalama Varyans (Average Value extracted-AVE)		0,59	0,61	0,57
Kompozit güvenilirlik (Composite Reliability-CR)		0,82	0,88	0,85
Cronbach's α		0,71	0,75	0,76

** $p < 0,01$ düzeyinde anlamlı

Tablo 4'te yer alan analiz sonuçları incelendiğinde, değişkenler arasındaki korelasyon değerleriyle ilgili çeşitli yorumlamalarda bulunulabilir. İşletme performansının yapısal sermaye, ve örgütsel çeviklik değişkenleri arasında sırasıyla ($r=0,67$) ve ($r=0,71$) pozitif yönde ilişki olduğu bulunmuştur. Diğer taraftan yapısal sermaye ve örgütsel çeviklik arasındaki korelasyon değeri; $r=0,70$ olarak gerçekleşmiştir. En yüksek korelasyon ise; işletme performansı ile örgütsel çeviklik değişkenleri arasında ortaya çıkmıştır. Tüm bu sonuçlar her üç değişkenin de birbirleriyle pozitif yönde ve doğru orantıda bir ilişkiye sahip olduklarını göstermektedir. Bir başka ifadeyle, her hangi bir değişkende meydana gelebilecek yukarı veya aşağı yönlü bir değişim, diğer değişkenlerde de aynı yönlü değişime sebep olacaktır.

4.5. Hipotezlerin Test Edilmesi

Literatür destekli ortaya konan hipotezler, yapısal geçerlilikleri ispatlanmış olan ölçüm modelleri üzerine uygulanmıştır. Bu ölçüm modellerinin kuramsal yapıya uygun bir şekilde bir araya getirilmeleri ile araştırmanın yapısal modeli tasarlanmıştır. Daha detayda yapısal modelde entelektüel sermaye bileşenlerinden olan yapısal sermaye bağımsız değişken (dışsal-exogenous variable), buna karşılık örgütsel çeviklik ve işletme performansı boyutları bağımlı değişken (içsel-endogenous variable) olarak modelde yer almıştır. Örgütsel çeviklik aynı zamanda aracı değişken rolüyle modelde yer almakta olup, hem bağımlı hem de bağımsız değişkendir. İlgili yapısal model, Şekil 1'de gösterilmektedir.



Şekil 1: Araştırmanın Kavramsal Modeli

Araştırma modelinde tanımlanan hipotezleri test etmek için, AMOS programından yararlanılarak değişkenlere yol analizi metodu uygulanmıştır. AMOS programıyla, SPSS ile karşılaştırıldığında, istatistiksel olarak daha uygun kavramsal model tasarımı yapılarak teorik ve pratik göstergeler üretilmektedir (Schumacker ve Lomax, 2015). Tüm değişkenlerin modelde yer aldığı tasarıma göre yapılan analizler sonucu hipotezlere ilişkin sonuçlar Tablo 5'te özetlenmektedir.

Tablo 5: Hipotez Sonuçları

Hipotez	Faktör-1		Faktör-2	Tahmin	t değeri	p değeri	Anlamlı mı?
1	İşletme Performansı	<---	Yapısal Sermaye	0,471	13,335	***	Evet
2	Örgütsel Çeviklik	<---	Yapısal Sermaye	0,319	10,870	***	Evet
3	İşletme Performansı	<---	Örgütsel Çeviklik	0,107	6,298	***	Evet

H1 hipotezi, yapısal sermayenin işletme performansına etkisini incelemektedir. Tablo 5'teki sonuçlara göre; yapısal sermayenin ($r = 0,471$) işletme performansı üzerinde pozitif ve anlamlı etkisi bulunmaktadır. Bu sonuçtan hareketle, yapısal sermayede meydana gelecek bir standart birimlik artış, işletme performansı üzerinde 0,471 standart birimlik bir artışa neden olacaktır. Dolayısıyla H1 hipotezi kabul edilmektedir. Benzer şekilde, H2 hipotezi yapısal sermayenin örgütsel çevikliğe etkisini incelemektedir. İki değişken arasındaki r değeri 0,319 olarak gerçekleşmiştir. Buna göre, yapısal sermaye örgütsel çevikliği pozitif yönde etkilemektedir. Etki derecesiyle ilgili ise; yapısal sermayede meydana gelecek bir standart birimlik artış, örgütsel çeviklik üzerinde 0,319 standart birimlik bir artış meydana getirecektir. H3 hipotezi, örgütsel çeviklik ile işletme performansı arasındaki ilişkiyi test etmektedir. Tablo 5'teki verilere göre; örgütsel çevikliğin işletme performansına pozitif yönde etki ettiği görülmektedir. Örgütsel çeviklik ve işletme performansı arasındaki r değeri 0,107 olarak gerçekleşmiştir. Bu değere bakarak, örgütsel çeviklik değişkeninde meydana gelecek bir standart birimlik artış, işletme performansı üzerinde 0,107 standart birimlik bir artışa neden olacaktır yorumu yapılabilir.

AMOS'ta aracılık etkisinin test edilebilmesi amacıyla, aracı değişkenin modelde olduğu ve olmadığı durumlara göre analizler yapılması gerekmektedir. Bu iki duruma ait analiz sonuçları karşılaştırılarak aracılık etkisine dair hipotez yorumlanabilir. Bu kapsamda ilk olarak örgütsel çeviklik faktörünün modelden çıkartılmasıyla kalan modelde oluşan uyum indeksleri, Tablo 6'dan de görüleceği üzere kabul edilebilir seviyelerde çıkmaktadır.

Tablo 6: Model Uygunluk Tablosu (Örgütsel Çevikliğin Modelden Çıkartıldığı Durum)

Uyum İndeksleri	χ^2/df	RMSEA	CFI	GFI	NNFI	TLI
Örgütsel Çeviklik Değişkeni Çıkarılmış Model	2,87	0,044	0,981	0,942	0,949	0,973

Örgütsel çeviklik değişkeninin modelden çıkartılmasıyla ortaya çıkan modelin uyumluluk değerleri kontrol edildikten sonra hipotez analizi aşamasına geçilebilir. Tablo 7, bu alandaki sonuçları listelemektedir.

Tablo 7: Aracılık Etkisine Dair Anlamlılık Tablosu (Örgütsel Çeviklik Değişkeni Modelden Çıkartılmış)

Faktör-1		Faktör-2	Tahmin	t değeri	p değeri
İşletme Performansı	<---	Yapısal Sermaye	0,518	9,127	***

Tablo 7'den görüleceği üzere; örgütsel çeviklik değişkeni modelden çıkartıldığında, yapısal sermayesinin işletme performansına olan etkisi 0,518 iken; örgütsel çeviklik değişkeni modele dahil olduğunda bu etki; 0,471'e düşmektedir. Diğer taraftan örgütsel çeviklik değişkeninin modelde bulunduğu senaryoda, hem örgütsel çeviklik ile işletme performansı arasındaki etki hem de yapısal sermaye ile işletme performansı arasındaki etki anlamlı çıkmaktadır. Bu sonuçlara göre; örgütsel çevikliğin yapısal sermayenin işletme performansı üzerindeki etkisinde aracılık rolüne sahip olduğu sonucuna varılabilir. Bu sonuca göre; H4 kabul edilir.

DEĞERLENDİRME, SONUÇ VE ÖNERİLER

Bu çalışmanın amacı; yapısal sermaye, örgütsel çeviklik ve işletme performansı arasındaki ilişkileri incelemektir. Bu bağlamda oluşturan hipotezlerin üçü değişkenler arasındaki direkt ilişkilere odaklanırken, dördüncü hipotez aracılık etkisi üzerine kurgulanmıştır. Gerçekleştirilen analizler sonucunda tüm hipotezler literatürle tutarlı bir biçimde desteklenmiştir.

Araştırmanın ilk hipotezi olan; “Yapısal sermaye işletme performansına pozitif yönde etki etmektedir.” ifadesinin yapılan analizler sonucu desteklendiği ortaya çıkmıştır. Uygulama ve anket aşaması Akdeniz bölgesinde faaliyet gösteren 217 otel üzerinde yapılan bir çalışmaya göre, entelektüel sermaye bileşenlerinin ayrı ayrı işletme performansına etki ettikleri tespit edilmiştir. Daha detayda ise araştırma bulgularında; yapısal sermaye ve müşteri sermayesinin işletme performansına pozitif yönde etki ettikleri belirlenirken, insan sermayesinin işletme performansına etkisi negatif yönde gelişmiştir. Bu çalışmada dikkat çeken bir başka çıktı; müşteri sermayesi değişkeninin işletme performansına etkisinin yapısal sermayeden daha fazla olmasıdır (Kurgun ve Akdağ, 2013). Bir başka çalışmada Çelik ve Çıra (2013), özel ve kamu sektörünü içine alan araştırma örneğinde, entelektüel sermaye bileşenlerinin işletme performansına etkisini incelemiştir. Araştırma sonuçlarına göre, entelektüel sermayenin tüm bileşenlerinin işletme performansına pozitif yönde etki ettiği çıktısına ulaşılmıştır. Değişkenlerin işletme performansına etki büyüklükleriyle ilgili sıralama büyükten küçüğe; insan sermayesi, müşteri sermayesi ve yapısal sermaye şeklindedir.

Tüm bu sonuçlar, araştırmanın ilk hipotezi sonuçlarıyla tutarlılık göstermektedir.

Araştırmanın ikinci hipotezi; yapısal sermayenin örgütsel çevikliğe etkisi üzerinedir. Turunç (2006) ve Kanbir (2004) gerçekleştirdikleri çalışmalarda, araştırma modellerinde entelektüel sermaye bileşenlerinden biri olarak konumlandıkları yapısal sermayenin bağımlı değişken örgütsel çevikliği pozitif yönde etkilediğini bulmuşlardır. Benzer sonuca araştırmanın ikinci hipotezi kapsamında ulaşılmış olup, araştırma sonuçları bu noktada literatürle uyumluluk göstermektedir.

Ateş vd. (2019) tarafından gerçekleştirilen çalışmada, işletmelerin örgütsel çeviklik seviyelerinde yapılan iyileşmelerin, nitel ve nicel işletme performansına olumlu olarak yansıdığını tespit etmişlerdir. Araştırmada örgütsel çeviklik çerçevesinde operasyonel ve müşteri çevikliği başlıklarına yoğunlaşmış olup, her iki başlığın işletme performansına pozitif yönde etki ettiği belirlenmiştir. Benzer sonuçlar Akal (1992) ve Grady (1991) tarafından yapılan çalışmalarda bulunmuştur. Örgütsel çevikliğin işletme performansına olan etkisi; araştırmanın üçüncü hipotezidir. Yapılan analizlerle sonucunda araştırmanın üçüncü hipotezim kabul edilmiş olup, örgütsel çevikliğin işletme performansını pozitif yönde etkilediği belirlenmiştir. Bu yönüyle araştırma sonuçları, ilgili alanda literatürde yapılan araştırma bulgularıyla örtüşmektedir.

Araştırmanın son ve dördüncü hipotezi; değişkenler arasındaki aracılık etkisi üzerine kurgulanmıştır. Daha spesifik olarak bu hipotez; “örgütsel çeviklik, yapısal sermaye ve işletme performansı arasındaki anlamlı ilişkide aracılık etkisine sahiptir” önermesi üzerine geliştirilmiştir. Araştırma sonuçları hipotezi doğrular niteliktedir. Yani örgütsel çeviklik, yapısal sermaye ve işletme performansı arasındaki ilişkide aracılık rolüne sahiptir. Bu sonuç Sağır ve Gönülölmez (2019) tarafından gerçekleştirilen araştırma sonuçlarıyla tutarlılık göstermektedir. Bu çalışmada, Konya’da faaliyet gösteren ve 500 üstü çalışan istihdam eden işletmeler üzerinden gerçekleştirilmiştir. Uygulama safhasında veriler, çevrimiçi anket aracılığıyla toplanarak 323 kişiden ankete dönüş olmuştur. Araştırma sonucunda, bu araştırma bulgularıyla tutarlı bir şekilde, örgütsel çevikliğin yapısal sermaye ve işletme performansı arasındaki ilişkide aracılık rolüne sahip olduğu belirlenmiştir.

Enformasyon çağında bilgiye sahip olmak ve bilgiyi etkin yönetmek, işletmeler için büyük avantajlar barındırmaktadır. Etkin bilgi yönetimi, iyi yapılandırılmış ve uçtan uca yönetilen entelektüel sermaye bileşenleriyle mümkün olmaktadır. Bu bileşenler; insan, müşteri ve yapısal sermaye unsurlarından oluşmakta olup, bu çalışmada yapısal sermaye başlığına odaklanılmıştır. İşletmeler yapısal sermaye olgunluk seviyelerini geliştirdiklerinde, örgütsel çeviklik refleksi de gelişmektedir. Daha detayda, şirket içerisinde tüm süreç alt yapısını kayıt altına alıp entegre bir biçimde yönetmek, bu konuda isabetli yazılım ve donanım yatırımları yapmak ve tüm bunların sonucunda kişiye bağlı değil sistem odaklı bir çalışma ekosistemi tesis etmek, etkin yapısal sermaye yönetimi

uygulamalarındandır. Bu alanlarda iyileşme sağlandıkça, işletmede kurumsal hafıza oluşacak, çalışanlar teknik ve yetkinlik alanlarında kendine geliştirerek daha yetkin hale gelecektir. İşletmeler için örgütsel çevikliğin en önemli aktörünün insan yani çalışan olduğu göz önüne alındığında; entelektüel sermaye bileşenlerinden olan yapısal sermayenin örgütsel çevikliği iyileştirmede katalizör görevi gördüğü ortaya çıkacaktır.

Araştırma sonucunda ortaya çıkan bulgular, yönetici ve karar vericilere nicel ve nitel işletme performansını yükseltme hususunda; değişen müşteri talepleri, tedarikçi ve çevre koşullarına hızlı cevap verebilmenin ve uçtan uca teknoloji destekli yapılandırılan etkin süreç alt yapısının ne denli hayati öneme sahip olduğuna işaret etmektedir. Buradan hareketle performans metriklerini maksimize etmek için, işletme karar vericileri öncelikle yapısal sermaye seviyelerini iyileştirecek adımlar atarak örgütsel çeviklik yetilerini geliştirmelidir.

Çalışma içeriğini geliştirilmesi kapsamında, araştırma modeline entelektüel sermayenin diğer bileşenleri olan insan ve müşteri sermayesi bileşenleri eklenebilir. Bu şekilde, bağımsız değişken sayısı arttırılabilir. Diğer taraftan, örgütsel çeviklik değişkeninin modelde korunması ya da çıkarılması senaryolarına göre örgütsel bağlılık değişkeni modele eklenebilir. Bu durumda örgütsel bağlılıkla diğer değişkenler arasında oluşacak; direkt ve dolaylı ilişkiler üzerinden hipotezler geliştirilebilir. Bununla birlikte bu çalışma demografik bağlamda da zenginleştirilebilir. Sektörel bazda araştırma kapsamının genişletilmesi, hizmet sektöründe farklı sektörlerde çalışmanın icra edilmesi, üretim sektöründe benzer bir araştırmanın yapılarak ortaya çıkacak bulguların sektörel bazda karşılaştırılarak değerlendirilmesi faydalı olacaktır.

KAYNAKÇA

- Ağca, V. (2005). İç Girişimcilik Yapısı ve Firma Performansına Etkileri: Denizli Tekstil Sektöründeki Firmalarda Bir Araştırma. (Yayımlanmamış Doktora Tezi). Afyon Kocatepe Üniversitesi.
- Akal, Z. (1992). *İşletmelerde Performans Ölçü ve Denetimi*. MPM, Ankara.
- Ateş, A., Aydın, A. U., Şahin, M. (2019). "Alman Turistlerin Türkiye'yi Algılamaları ve Tekrar Ziyaret Niyetleri Üzerine Bir Araştırma: Antalya Örneği", *Social Sciences Studies Journal (SSSJournal)*, 5/29, 115-129.
- Baki, B. (2003). "21. yüzyılın üretim paradigması: çevik üretim." *İktisadi İdari Bilimler Dergisi*, 17/1-2, 291-305.
- Bontis, N. (1998). "Intellectual Capital: An Exploratory Study That Develops Measures And Models", *Management Decision*, 36/2, 63-76.
- Bontis, N., Keow, C., Chua, W. ve Stanley, R. (2000). "Intellectual capital and business performance in Malaysian industries", *Journal of Intellectual Capital*, 1/1, 85-100.
- Büyükozan, G. (2002). "Entelektüel Sermaye Yönetimi", *KalDer Forum*, 5/2, 35-44.
- Chen, Y. (2008). "The Positive Effect of Green Intellectual Capital on Competitive Advantages of Firms", *Journal of Business Ethics*, 77/3, 271-286.
- Çelik, M. ve Çıra, A. (2013). "Örgütsel Vatandaşlık Davranışının İş Performansı ve İşten Ayrılma Niyeti Üzerine Etkisinde Aşırı İş Gücünün Aracılık Rolü", *Ege Akademik Bakış Dergisi*, 13/1, 11-20.
- Demir, Y. ve Demirel, E. T. (2011). "Reket Avantajı Yaratmada Entellektüel Sermayenin Önemi", *İşgüç Endüstri İlişkileri ve İnsan Kaynakları Dergisi*, 13/1, 85-91.
- Emrem, A. E. (2002). *Strateji Odaklı Organizasyonel Performans Yönetim Sistemi Kapsamında Entelektüel Sermaye Performansının Ölçümü*. (Yayımlanmamış Doktora Tezi). Sakarya Üniversitesi.
- Eren, D. (2007). *Örgütsel Hizmet Odaklılığın İşletme Performansı Üzerindeki Etkisi: Konaklama İşletmelerinde Bir Uygulama*. (Yayımlanmamış Doktora Tezi). Erciyes Üniversitesi.
- Ertay, F., Coşkun, M. (2005). "Turizm İşletmelerinde Entelektüel Sermayenin Ölçülmesi ve İMKB'deki Turizm Şirketlerinde Ampirik Bir Uygulama", *S.Ü. İ.İ.B.F. Sosyal ve Ekonomik Dergisi*, 10, 121-138.
- Jackson, D. L., Gillaspay Jr, J. A. & Purc-Stephenson, R. (2009). "Reporting Practices in Confirmatory Factor Analysis: An Overview and Some Recommendations", *Psychological Methods*, 14/1, 6-23.
- Kanıbir, H. (2004). "Yeni Bir Rekabet Gücü Kaynağı Olarak Entelektüel Sermaye ve Organizasyonel Performansa Yansımaları", *Havacılık ve Uçay Teknolojileri Dergisi*, 1/3, 77-85.
- Karahan, A., Yılmaz, H. (2010). "Öğrenen Örgüt ve Bilgi Yönetimi İlişkisi: Afyonkarahisar İlinde Bulunan Hastane Yöneticileri Üzerine Bir Araştırma." *Eskişehir Osmangazi Üniversitesi İİBF Dergisi*, 5(1): 147-174.

- Kasap, C., Peker, D. (2009). "Çevik Üretim: Otomotiv Ana Sanayinde Faaliyet Gösteren Bir İşletmenin Çevikliğinin Ortaya Konmasına Yönelik Bir Araştırma", *Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi*, 8/27, 57-78.
- Kurgun, Osman., Akdağ, G. (2013). "Entelektüel Sermaye ve Örgüt Performansı İlişkisi: Akdeniz Bölgesindeki Otel İşletmelerinde Bir Araştırma", *NEÜ Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 2, 155-176.
- Kurşunmaden, F. (2009). "Değer mühendisliği açısından işletmelerdeki entelektüel sermaye unsurlarının analizi", *Journal of Azerbaijani Studies*, 10/3, 40-58.
- Küçükkancabaş, S., Akyol, A., Ataman, B. (2006). "İlişki Pazarlaması Bileşenlerinin Şirket Performansı Üzerindeki Etkileri: İçecek Sektöründe Uygulamalı Bir Araştırma", *MÜ SBE Öneri*, 7/25, 131-139.
- Özevren, M. ve Yıldız, S. (2010). "Entelektüel Sermayenin Ölçüm Yöntemleri ve Kriterlerinin Belirlenmesi Üzerine Bir Araştırma", *Marmara Üniversitesi İ.İ.B.F. Dergisi*, 29/2, 275-289.
- Navarro, C. G. J., Acosta, S. P., Wensley, K. P. A. (2016). "Structured Knowledge Processes and Firm Performance: The Role of Organizational Agility", *Journal of Business Research*, 69/5, 1544-1549.
- Nordström, K. A. ve Ridderstrale, J. (2000). *Delifışeklik; Sermayeyi Dans Ettiren Yetenek*, (Çev., E. Koparan), Kontent Yayınları, İstanbul.
- Pablos, P. O. (2002). "Evidence of Intellectual Capital Measurement From Asia Europe an the Middle East", *Journal of Intellectual Capital*, 3/3, 287-302.
- Pena, I. (2002). "Intellectual capital and business start-up success", *Journal of Intellectual Capital*, 2/2, 180-198.
- Sarıaltın, H. (2003). *Örgüt Performansının Ölçülmesinde ve Geliştirilmesinde Kıyaslama Yöntemi ve İmalat Şirketlerinde Kıyaslama Uygulamaları*. (Yayınlanmamış Doktora Tezi). Sakarya Üniversitesi.
- Sağır, M., Gönülölmez, A. (2019). "Yapısal Sermaye ve İnsan Sermayesinin İşletme Performansına Etkileri: Örgütsel Çevikliğin Aracılık Rolü", *Mehmet Akif Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 11/27, 58-77.
- Schumacker, R. E., & Lomax, R. G. (2015). *A beginner's guide to structural equation modeling*, 4th Edition. Taylor and Francis. United Kingdom.
- Sharabati, A., Javad, S. N. ve Bontis, N. (2010). "Intellectual Capital and Business Performance in The Pharmaceutical Sector of Jordan", *Management Decision*, 48/1, 105-131.
- Tavakol, M. & Dennick, R. (2011). "Making Sense of Cronbach's Alpha", *International Journal of Medical Education*, 2, 53-55.
- Turunç, Ö. (2006). *Bilgi Teknolojileri Kullanımının İşletmelerin Örgütsel Performansına Etkisi*. (Yayımlanmamış Doktora Tezi). Süleyman Demirel Üniversitesi.
- Ustasüleyman, T. (2008). "Çevikliğin İşletme Performansına Etkisine Yönelik Yapısal Bir Model Önerisi", *Gazi Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 10/2, 161-178.
- Uzay, Ş. ve Savaş, O. (2003). "Entelektüel Sermayenin Ölçülmesi: Mobilya Sektöründe Karşılaştırmalı Bir Uygulama Örneği", *Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 20, 163-181.
- Vokurka, R., and Fliedner, J. G., (1998). "The Journey Toward Agility", *Industrial Management & Data Systems*, 98(3/4): 165.
- Welle, J. A. (2014). *Human Capital Investment: How Are Employees Valued? A Comparative Analysis of Professional Sports and Corporate America in the 21st Century*. (Master of Business Administration). The College of St. Scholastica.
- Yaraloğlu, K. (2001). "Performans Değerlendirmede Analitik Hiyerarşi Proses", *Dokuz Eylül Üniversitesi İ.İ.B.F. Dergisi*, 16/1, 129-142.
- Yılmaz, B., Şahin, İ. E., Güler, E. (2005). "Bilgi Çağında Entelektüel Sermaye Anlayışının Muhasebe Bilgi Sistemi Açısından Değerlendirilmesi", *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Meslek Yüksekokulu Dergisi*, 8/1, 91-10.

Beyan ve Açıklamalar (Disclosure Statements)

1. Bu çalışmanın yazarları, araştırma ve yayın etiği ilkelerine uyduklarını kabul etmektedirler (The authors of this article confirm that their work complies with the principles of research and publication ethics).
2. Yazarlar tarafından herhangi bir çıkar çatışması beyan edilmemiştir (No potential conflict of interest was reported by the authors).
3. Bu çalışma, intihal tarama programı kullanılarak intihal taramasından geçirilmiştir (This article was screened for potential plagiarism using a plagiarism screening program).